

## *AFTC Consumer Report Vol.36*

コンシューマー・レポート -2016年4月-

「AFTC コンシューマー・レポート」は、公取協で受け付けた消費者からの相談の受付状況や相談においてみられる問題点及び消費者関連の事業等について、皆様に情報として提供しています。

### トピックス

○今回は、3月25日、広島県において開催しました「消費生活センターと自動車業界団体との懇談会」の開催内容を紹介します。

- ・広島県における「消費生活センターと自動車業界団体との懇談会」の開催内容
- ・開催日時・出席者

□発行：一般社団法人 自動車公正取引協議会

Automobile Fair Trade Council

消費者関連グループ

□お問合せ：03-5511-2111(代表)

## 広島県における 「消費生活センターと自動車業界団体との懇談会」の開催内容

○当協議会は、消費者からの苦情・相談について、各地の消費生活センターと自動車業界団体が連携することにより、円滑な相談対応を図るため、平成28年3月25日、広島県において、「消費生活センターと自動車業界団体との懇談会」を開催しました。

同懇談会では、自動車業界団体より各団体の概要、相談対応、消費者啓発等の取り組みについて説明し、消費生活センターからは、自動車に関する相談受付状況、相談対応で苦慮する点、問題点等について説明が行われた後、地区における自動車相談対応に関する消費生活センターと自動車業界団体の連携によるトラブルの早期解決、拡大防止のための対応について意見交換を行いました。

懇談会において消費生活センターから寄せられた主な意見及びこれに対する自動車業界団体からの説明は次のとおりです。

### 消費生活センターから寄せられた主な意見

- ・新車の、音や振動など感覚的な不具合について、消費者が「改善が見られない」として販売店の対応に不満を持つケースがある。こういった場合は、メーカーとしても積極的に対応してほしい。
- ・新車・中古車ともに、契約内容の重要な部分については十分な説明をしてほしい。特に、キャンセルについてトラブルになっている相談が多いので、「契約の成立時期」については必ず商談時にきちんと伝えてほしい。
- ・今後、高齢者の交通事故や契約に関するトラブルの増加が予想される。自動車業界としても、行政と連携するなど、未然防止に取り組んでほしい。
- ・業界団体の会員事業者は、看板やポスターを掲示するなど、会員であることが消費者に分かるようPRしてほしい。

### 自動車業界団体からの説明

- ・新車の不具合について、売買契約の相手先として、お客様との対応は販売店が窓口となっているが、メーカーとしても販売店からの要請のもと、技術的な支援等、可能な限りの協力を行っている旨を説明。
- ・契約については、自販連や中販連でモデル注文書の標準約款を推奨しており、この注文書に沿って商談を進めている旨を説明。キャンセルの相談については、この約款とは異なる誤った解答をしないよう、研修等によって周知していることも併せて説明。
- ・高齢者対応について、業界全体で共有すべき相談事例は業界団体から会員事業者へ情報提供し、個別のメーカー・販売店毎でも、事例を共有する等、未然防止対策を行っている現状について説明。
- ・業界団体会員店については、ステッカーやのぼり等のツール、また各団体のホームページで会員店検索をできるようにする等、それぞれ会員店PRを行っている旨を説明。

○センターから寄せられたご意見から、自動車業界としては次のような対応が必要と考えられます。

## 自動車業界として必要な対応

### 1. 契約内容に関するトラブルについて

新車・中古車の販売や整備の契約時に、契約内容や見積もりについて、お客様に十分に説明すること。また、お客様からキャンセルの意向を受けた時は、契約成立時期について不明確な回答をしないことを営業スタッフに周知徹底する。

### 2. 車両の不具合に関するトラブルについて

不具合の原因とともに、対応方法やその結果等について、お客様に十分に説明すること。症状が確認できない場合には、お客様の協力のもと、発生時の状況を再現する等して症状を確認するための努力をするよう、営業スタッフへの教育を徹底する。

### 3. 団体会員の事業者への対応について

引き続き、団体会員として各団体のルール等を遵守するとともに、消費者に対しては会員店で購入することのメリットをPRする。

## 開催日時・出席者

### 1. 開催日時

平成28年3月25日(木) 13時00分～15時30分

### 2. 出席者

#### (1)消費生活センター

広島県生活センター、広島市消費生活センター、呉市消費生活センター、尾道市消費生活センター、福山市消費生活センター、東広島市消費生活センター

#### (2)広島県自動車業界団体

(一社)日本自動車販売協会連合会 広島県支部  
(一社)全国軽自動車協会連合会 広島事務取扱所  
(一社)広島県自動車整備振興会  
(一社)日本中古自動車販売協会連合会 広島県支所

#### (3) 業界団体

(一社)日本自動車整備振興会連合会  
(一社)日本中古自動車販売協会連合会  
(一社)日本自動車工業会  
日本自動車輸入組合  
(公財)自動車製造物責任相談センター  
(一社)日本自動車購入協会  
(一社)自動車公正取引協議会